



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

lundi 9 janvier 2012

« La civilité ça change la ville », la RATP met en ligne son livre blanc sur ratp.fr

La RATP met en ligne un livre blanc intitulé « La civilité ça change la ville » sur son site [ratp.fr](http://www.ratp.fr/livreblanccivilite) (<http://www.ratp.fr/livreblanccivilite>), le 10 janvier 2012. Ce livre numérique rappelle l'ensemble du dispositif de communication sur les incivilités dans les transports en commun déployé par l'entreprise en 2011 et en restitue les grands enseignements.



Au-delà de cette restitution, ce recueil interactif, à destination des voyageurs, des salariés de la RATP et des partenaires de l'entreprise, a pour objectif, au travers de contenus variés et multimédia (vidéos, chiffres clés, verbatim et extraits des débats qui ont eu lieu lors du forum...), de faire émerger des pistes d'actions pour l'avenir et de poser les bases d'une réflexion commune amenée à se poursuivre avec les parties prenantes.

Le livre aborde ainsi de nombreuses questions : les causes possibles des incivilités, ce qu'elles révèlent de notre société (montée de l'individualisme, non respect des règles du vivre ensemble, différence ou continuité entre incivilité et insécurité)...Il confronte également des points de vue très différents sur les incivilités : le vécu des voyageurs ou des agents, l'analyse des sociologues,

les actions mises en œuvre par des élus, des opérateurs, en comparant des expériences en France et à l'étranger.

On trouvera notamment dans ce livre blanc :

- une définition et une analyse des incivilités afin d'améliorer la compréhension de ce phénomène de société à partir d'une synthèse des débats qui ont eu lieu dans le cadre du forum "La civilité ça change la ville". Un forum, animé par Frédéric Taddéi, qui a réuni plus de 200 personnes autour d'élus, de représentants de la justice, des forces de l'ordre et de la société civile et bien sur d'acteurs du monde du transport en France et à l'international;

- une analyse, par le sociologue Julien Damon, des contributions des internautes sur le site participatif chervoisindettransport.fr (148 000 visiteurs uniques, 823 000 pages vues) ;
- un éclairage sur les différentes politiques menées par des villes (Mantes la jolie, Éragny), des institutions (hôpital Lariboisière) et d'autres réseaux de transport (Marseille, Londres) ;
- une étude par TNS Sofres des questionnaires réalisés dans le cadre des rencontres agents/voyageurs sur les réseaux (12 300 participations sur les trois journées d'animation) et un retour en images sous forme de reportage vidéo sur ces animations ;
- une mise en perspective de toutes les actions entreprises par la RATP, depuis sa première prise de parole en 1997, concourant à limiter ce phénomène (différentes campagnes de sensibilisation, politique de prévention, aménagement de nos espaces de transport, mise en place de nouveaux services...) complétée par une vidéo présentant le parti pris de la dernière campagne au travers d'une interview d'Isabelle Ockrent, Directeur de la communication et de la marque.

Un débat utile pour agir

Une solution plurielle



Karim Zéribi, Président de la Régie des Transports de Marseille.

Tous les opérationnels qui ont à gérer des espaces publics partagent une même vision : il n'y a pas d'action miracle qui à elle seule résoudrait la question des incivilités ; c'est une approche globale, équilibrée, regroupant plusieurs types d'actions, qui permet d'obtenir des résultats.

Karim Zéribi parle d'une politique qui permet « *de marcher sur nos deux jambes: la prévention et la répression.* »

Il ajoute également volontiers que le respect du client est lui aussi directement corrélé à la civilité et que les programmes de rénovation des équipements, qui apportent plus de confort, permettent d'améliorer la relation avec les passagers et entre les passagers.



Intervention de Karim Zéribi lors du Forum : « La civilité ça change la ville »

Des villes en actions

La démarche dans les municipalités est comparable. Dominique Gilot, sénateur-maire d'Éragny place la lutte contre l'incivilité au cœur du projet de sa commune et défend des principes d'action indissociables : l'exemplarité toujours rappelée, l'écoute et l'ouverture d'esprit pour comprendre l'origine d'un geste avant de le condamner et de le sanctionner, l'accompagnement et le soutien mais aussi la fermeté :

« Je ne ferme jamais les yeux, je reste attentive, je ne laisse rien passer. »

Cette démarche globale nécessite de travailler d'une manière coordonnée et constructive avec tous les acteurs : la police, l'Éducation nationale, les associations, les représentants des communautés.

ÉRAGNY - VAL D'OISE

- Un dispositif d'écoute et de dialogue avec les habitants : comités d'usagers, forum des habitants, rencontres multiples dans les espaces publics, médiation.
- Un programme de réussite éducative avec lieu de parole, d'accueil, de conseil et d'orientation, pour soutenir la parentalité.
- Des maisons de quartier ouvertes à tous.
- Un programme d'activités interquartiers pour favoriser la mobilité entre quartiers.
- La réhabilitation et l'animation d'un espace vert (Plaine Aimé Césaire).

MANTES-LA-JOLIE - YVELINES

- Un programme de rénovation de l'habitat.
- Un dispositif de réussite éducative.
- Des comités locaux de sécurité et de prévention de la délinquance.
- Des actions pour redévelopper la parentalité.
- La création d'une équipe de médiateurs qui agit de jour comme de nuit pour éduquer, apaiser, expliquer la règle.
- Les comités de quartiers pour échanger sur l'évolution du quartier, sur les comportements...

« Il s'agit, en travaillant ensemble, de mieux se connaître, de mieux se comprendre et d'apprendre à se respecter. Ce n'est pas facile mais il est indispensable que chaque acteur accepte de mettre en commun ses informations, son diagnostic, ses bonnes pratiques. »

Michel Vialay Maire de Mantes-la-Jolie.

Rappelons que le 29 juin 2011, la RATP lançait un vaste dispositif de communication, signée « Restons civils sur toute la ligne », sur le thème des incivilités dans les transports en commun. Un dispositif en trois grandes étapes-clé. Première étape, en juin 2011, avec la mise en ligne d'un site digital interactif temporaire chervoisindettransport.fr pour sensibiliser l'opinion. Deuxième étape, dès le 15 septembre, avec le lancement d'une vaste campagne en affichage et en presse pour faire prendre conscience des incivilités et enfin troisième et dernière étape, fin septembre, avec l'organisation de rencontres agents/voyageurs sur les réseaux et un forum pour créer l'échange et le débat.

Avec ce livre blanc, « **La civilité ça change la ville** », la RATP invite l'ensemble des internautes à vivre ou revivre ce débat sur les incivilités. C'est aussi une façon de remercier toutes les personnes qui ont participé à cette grande campagne de communication « Restons civils sur toute la ligne » (contributeurs de chervoindetransport.fr, voyageurs de nos réseaux dans le cadre des journées de rencontre, intervenants au forum, agents...).



Ce livre, comme l'ensemble de la campagne, contribue à appuyer le positionnement de la RATP en tant qu'acteur majeur de la ville et favorise le vivre ensemble, en cohérence avec sa signature « Aimer la ville ». Comme le rappelle son Président-directeur général, Pierre Mongin : « Briser la spirale de l'incivilité pour construire le cercle vertueux du vivre ensemble est notre devoir à tous et à chacun. Pour la RATP, c'est en plus son métier et sa mission ».

SERVICE DE PRESSE RATP
T.01 58 78 37 37
www.ratp.fr – servicepresse@ratp.fr
[www.twitter.com/GroupeRATP](https://twitter.com/GroupeRATP)
